

# **Mexico Microenterprise Strategy**

A Task Order under the SEGIR FS IQC

Contract No. PCE-I-00-99-00007-00

Task Order No. 804

---

## **Manual de Procedimientos de Depositos de Ahorros**

*Savings Deposits Procedures Manual*

by

Luis Bocchio Vildoso

Submitted to:

U.S. Agency for International Development

Submitted by:

Chemonics International Inc.



November 2002

---



CHEMONICS

This publication was made possible through support provided by the U.S. Agency for International Development, under the terms of Award No. PCE-I-00-99-00007-00. The opinions expressed herein are those of the author(s) and do not necessarily reflect the views of the U.S. Agency for International Development.

Chemonics International Inc.

Manual de Procedimientos de Depósitos  
De Ahorros

Documento elaborado por  
Luis Bocchio Vildoso  
Noviembre 2002

## Introducción

El presente Manual constituye un documento marco para las instituciones microfinancieras beneficiadas dentro de la Estrategia para el Apoyo a la Microempresa en México que lleva a cabo US AID a través de Chemonics International Inc, el cual deberá ser adaptado con ligeras modificaciones a la situación particular de cada entidad. Para la redacción del Manual se ha denominado genéricamente como **La Financiera** a la institución microfinanciera modelo.

Dentro del esquema de supervisión auxiliar que contempla la Ley de Ahorro y Crédito Popular, se ha considerado que la estandarización de políticas y procedimientos traerá un abaratamiento significativo de los costos de transformación en primer lugar, y de los costos de supervisión.

***Los procedimientos descritos se refieren a una estructura organizativa ideal de las sucursales que pudiera no coincidir con la organización vigente en las oficinas:***

- Administrador de Sucursal
- Asesor de Créditos
- Asesor de Captaciones
- Cajero

*En el caso de una dotación más reducida de personal que la prevista, La Financiera deberá señalar los ajustes necesarios de acuerdo a la estructura orgánica final de cada oficina, para lo cual señalará en cada caso el o los puestos funcionales que asumirán la responsabilidad de los procesos en los casos que, por motivos de baja carga de trabajo y racionalización de costos, no existan todos los puestos mencionados, señalándose en el documento con el cual se remite el Manual de Procedimientos a la Sucursal respectiva, cuál es el puesto que asumirá las funciones.*

Esto permitirá la vigencia del documento normativo sin necesidad de formular uno para cada tipo de Sucursal en particular. Es por ello que al tomar conocimiento o capacitar al personal de una oficina en función al Manual de Procedimientos, se debe tener en cuenta la estructura de puestos y responsabilidades funcionales señaladas para dicha oficina.

Lo habitual sería que el asesor de crédito asuma las funciones del asesor de captaciones en el caso que éste último no exista, pero sí es deseable que las funciones de cajero y administrador de la sucursal estén separadas de las del asesor, por cuanto la concentración en menos personas genera algunas debilidades en el sistema de control.

Adicionalmente, la Gerencia de Finanzas es la encargada de definir los montos mínimos de apertura y tasa de interés aplicables a los depósitos.

Se asume que los terminales de cómputo de todos los funcionarios de una agencia están **interconectados entre sí** y todos ellos disponen de un cierto nivel de ingreso al Sistema.

Se plantea que al registrarse al depositante en la Base de Datos de Clientes se genere un número de cliente único, posiblemente basado en el documento de identidad, que permita asociar todas las cuentas que el cliente mantenga en la Financiera.

Algunos procedimientos descritos en el presente Manual hacen referencia a la operatividad de la institución como Unión de Crédito, por lo que incluyen determinados requisitos (como la compra de acciones de la Unión y la Solicitud de Afiliación correspondiente) que ya no serían aplicables

al producirse la plena adecuación a la Ley de Ahorro y Crédito Popular y deberán ser eliminados en su oportunidad.

La posibilidad de realizar transferencias o abonos en las cuentas del cliente en otras entidades financieras, puede constituir un valor agregado al servicio que se le brinda y por ello se incluye dicha opción en algunos procedimientos.

Sin embargo, para poder brindar esta facilidad, la Financiera debe evaluar la conveniencia de hacerlo y en caso de estimarlo así, debe establecer dentro de su organización una instancia que centralice estas operaciones y aplicar medidas de control apropiadas.

De manera similar, otro servicio contemplado en el presente Manual como el de **Domiciliación**, requiere no solamente una instancia que centralice y controle las operaciones, sino el establecimiento de convenios con las empresas de servicios (Telefonía, Agua, Electricidad, etc.) y el desarrollo de programas de cómputo para el intercambio de información con dichas empresas, así como el cargo automático en la cuenta del cliente.

Las referencias a estas operaciones en cuentas del cliente en otras entidades y de domiciliación se resaltan en el texto mediante un borde en el párrafo correspondiente y la indicación “Opcional” y su aplicación se deja a criterio de las instituciones que implementen el presente Manual.
---

El Manual de Procedimientos de Ahorros se complementa con el documento de Política de Captaciones y los Reportes Gerenciales diseñados para el control de los depósitos.

## Índice

I. Aspectos Generales.....	1
1.-Objetivos.....	1
2 –Alcance .....	1
3 -Personal involucrado .....	1
II. Características de los Depósitos de ahorros.-.....	3
1.-Descripción.-.....	3
2.-Monto Mínimo de Apertura, de depósito y saldo mínimo de la cuenta .....	3
3.-Tasas de Interés .....	3
4.-Clases de Cuentas .....	3
5.-Requisitos para la Apertura de Cuenta .....	4
6.-De los depósitos:.....	5
7.- De los retiros:.....	5
8.- Libreta de Ahorros.....	7
9.-Boleta de movimientos de ahorros.-.....	7
10.-Emisión de estados de cuenta.-.....	8
11.-Impuesto sobre la renta.- .....	8
12. Confidencialidad de la Información.....	9
13.- Domiciliación de servicios (OPCIONAL) .....	9
III.-Procedimientos para Depósitos de Ahorros.....	11
1.- Apertura de cuenta.....	11
2.- Depósitos .....	15
3.-Retiros.....	17
3.1 Por el Titular, en efectivo.....	17
3.2 Por Terceras Personas, en efectivo.....	18
3.1 Retiros con Cheques Contra Otros Bancos (OPCIONAL).....	18
4.-Cierre de Cuenta .....	19
4.1 Cierre por el titular .....	19
4.2 Cierre en Ausencia del Titular o Uno de los Titulares .....	21
4.3 Cierre por Fallecimiento .....	21
5.-Renovación o reposición de Libreta de Ahorros .....	22
6.- Cambio de firmas registradas .....	24
7. Notas de Cargo.....	27
7.1 Cargo por Cheque Rechazado en Canje.....	27
7.2 Cargo por Costo de Formularios o Gastos por Servicio .....	27
7.3 Cargo por Pago de Cuota.....	27
7.4. Transferencia con Carta Orden .....	28
7.5 Regularizaciones .....	28
7.6 Domiciliación.....	29
8. Notas de Abono.....	30
8.1 Abono de Sueldos .....	30
8.2 Abono por Transferencia en Cuenta.....	30

8.3 Regularizaciones .....	31
9. Atención de Solicitudes .....	31
9.1 Estado de Cuenta .....	31
9.2 Cambio de Domicilio .....	31
10. Archivo de Documentación de cuentas de ahorros.....	32
10.1 Archivo de Registro de Firmas .....	32
10.2 Archivo de Solicitud de Apertura .....	32
10.3 Archivo de Cuentas Canceladas.....	32
10.4 Archivo de Notas de Abono y Cargo.....	32
10.5 Otros.....	32
Anexo I: Formatos Utilizados .....	33
Anexo II: Aspectos operativos y medidas de control .....	44
-Depósitos de empleados, funcionarios, Directivos y personas vinculadas.....	44
-Cuentas inmovilizadas .....	44
- Efectivo y cajeros .....	45
1.-Apertura de cuentas .....	45
2.-Cuentas canceladas .....	45
3.-Notas de cargo .....	46
4.-Notas de abono .....	46
5. Formas numeradas .....	46
6. Transferencias y Cheques emitidos .....	47
Anexo III: Reportes.....	50
1.- Reportes Operativos .....	50
1.1 Diarios.....	50
1.2 Semanales .....	50
1.3 Mensuales .....	50
2.-Reportes Gerenciales .....	51

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPOSITOS DE AHORROS	FECHA DE EMISIÓN  14-03-2001	ACTUALIZACIÓN NÚMERO  FECHA
CAPÍTULO I. Aspectos generales	PAGINA  1	

## Manual de Procedimientos de Depósitos de Ahorros

### I. Aspectos Generales

#### 1.-Objetivos

Los objetivos del presente manual son:

- Brindar una guía de procedimientos para la prestación de un servicio ágil y eficiente al cliente.
- Establecer los procedimientos mediante normas claras que permitan ejercer un control.
- Servir de guía para capacitar y entrenar al personal que cumplirá funciones en el área de captación de depósitos.

#### 2 –Alcance

Este manual contiene procedimientos relacionados con las operaciones de depósitos de ahorros.

#### 3 -Personal involucrado

La estructura organizativa ideal de las sucursales -propuesta en el Manual- que pudiera no coincidir con la organización vigente en las oficinas, es la siguiente:

- Administrador de Sucursal
- Asesor de Créditos
- Asesor de Captaciones
- Cajero

En el caso de una dotación más reducida de personal que la prevista, la Gerencia de La Financiera señalará el o los puestos funcionales que asumirán la responsabilidad de los procesos cuando no existan todos los puestos mencionados. Habitualmente el asesor de crédito puede asumir las funciones del asesor de captaciones.

Adicionalmente, existe una Gerencia de Sucursales que supervisa las operaciones de todas las Oficinas de La Financiera y la Gerencia de Finanzas es la encargada de definir las condiciones de monto y tasa de interés aplicables a los depósitos.

Dentro de las funciones del **asesor de captaciones** está la gestión de productos y servicios utilizando la base de datos de clientes existente en La Financiera con el fin de generar pasivos con

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPOSITOS DE AHORROS	FECHA DE EMISIÓN  14-03-2001	ACTUALIZACIÓN NÚMERO  FECHA
CAPÍTULO I. Aspectos generales	PAGINA  2	

clientes que solo tienen o tuvieron productos de préstamo, e identificar potenciales nuevos clientes, todo esto con metas específicas.

Las responsabilidades del **asesor de captaciones** en la apertura y cierre de cuentas, incluyen la entrega de los pagarés, constancias y libretas de depósito. Es claro que para que esto funcione, el asesor de captaciones deberá disponer de un terminal y tener cierto nivel de acceso al sistema para registrar las acciones que esté ejecutando. Por otro lado se requiere incorporar /modificar los controles existentes para cubrir estas nuevas funciones.

Los terminales de todos los funcionarios de una agencia están **interconectados entre sí** y todos ellos disponen de un cierto nivel de ingreso al sistema de cómputo.

Al registrarse al depositante en la Base de Datos de Clientes, se genera un número de cliente único que permite asociar todas las cuentas que el cliente mantenga en la Financiera.

Determinados requisitos (como la compra de acciones de la Financiera y la Solicitud de Afiliación correspondiente) ya no serán aplicables al producirse la plena adecuación a la Ley de Ahorro y Crédito Popular y su eliminación se comunicará oportunamente. En el caso de la Solicitud de Afiliación, ésta será reemplazada por una Solicitud de Apertura que contendrá información similar, sin incluir aspectos referentes a al compra de acciones. Estas disposiciones transitorias están resaltadas en gris.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPOSITOS DE AHORROS	FECHA DE EMISIÓN	ACTUALIZACIÓN NÚMERO
	14-03-2001	FECHA
CAPITULO II. Características de Ahorros		PAGINA <b>3</b>

## II. Características de los Depósitos de ahorros.-

### 1.-Descripción.-

La cuenta de ahorros está constituida por imposiciones a un plazo indeterminado realizadas por personas físicas o morales.

En las cuentas de ahorros, el titular podrá hacer depósitos sucesivos y retirar fondos de su cuenta a la vista o con previo aviso, de acuerdo a la importancia de sus pedidos y de la reglamentación interna. Mediante políticas de carácter general, la Financiera podrá establecer los montos y saldos mínimos a los cuales esté dispuesta a recibir y mantener estos depósitos

Los depósitos se documentan en una **LIBRETA DE AHORROS (F.013)** que La Financiera proporciona gratuitamente al (los) titular(es) de la cuenta.

### 2.-Monto Mínimo de Apertura, de depósito y saldo mínimo de la cuenta

Las disposiciones vigentes y modificaciones en estos aspectos serán informadas por la Gerencia de la entidad mediante Comunicación Interna.

Habitualmente sólo se aplica un monto mínimo de apertura, pero la Financiera se reserva el derecho de fijar montos mínimos de depósito y saldos mínimos en cuenta. El concepto de saldo mínimo puede aplicarse para determinar el importe a partir del cual se devengarán intereses a favor del cliente.

### 3.-Tasas de Interés

La tasa fijada se aplica de manera uniforme a todos los depositantes. Dicha tasa se revisa y de ser necesario, se ajusta mensualmente.

La tasa de interés es informada por la Gerencia de Finanzas mediante Comunicación Interna y debe ser publicitada en un tablero o pizarrón con exposición al público.

El Asesor deberá mantener un archivo actualizado de la información escrita sobre tasas. En el caso de observar un cambio significativo en el comportamiento de los clientes o las tasas de interés de las otras instituciones financieras del mercado, el Asesor deberá informar al Administrador de la Sucursal quien comunicará la información a la Gerencia de Finanzas si la considera relevante.

### 4.-Clases de Cuentas

- a) *Individual*: Sólo a nombre de una persona física.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPOSITOS DE AHORROS</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN</b>	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO</b>
	14-03-2001	<b>FECHA</b>
<b>CAPITULO</b> II. Características de Ahorros		<b>PAGINA</b> <b>4</b>

- b) *Mancomunada*: (y), dos o más personas, requiriendo la firma de dos de los titulares para efectos de retiros.
- c) *Indistinta*: (y/o), dos o más personas, pudiendo firmar cualquiera de ellas en caso de retiro.

## 5.-Requisitos para la Apertura de Cuenta

Las personas que quieran abrir una cuenta de ahorros en La Financiera deben tener nacionalidad Mexicana, y pueden ser personas físicas (mayores y menores de edad) o personas morales.

Para una persona mayor de edad son:

- \* Identificación oficial con fotografía (credencial del elector, cartilla, pasaporte, cédula profesional, etc.) y una copia.
- \* Comprobante de domicilio (recibo de luz, agua, teléfono, pago de predio, etc.) y una copia.

Para un menor de edad son:

- \* Acta de nacimiento y una copia.
- \* Identificación oficial con fotografía del padre o tutor y una copia.
- \* Comprobante de domicilio y una copia.

Para una empresa son:

- \* Acta Constitutiva y una copia.
- \* Identificación oficial de las personas que firmen en la cuenta y una copia.
- \* Poder notarial del representante legal y de las personas que firmen en la cuenta, con una copia.
- \* Registro Federal de Contribuyentes y una copia.
- \* Publicación en el Diario Oficial de liberación de retención de impuestos en caso de estar exento del pago de impuestos y una copia.
- \* Ser una empresa Mexicana.

Toda persona que quiera abrir una cuenta de Depósitos De ahorros en La Financiera deberá de comprar una acción de la empresa (Transitorio).

El valor de cada acción es de \$10 (diez pesos).

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPOSITOS DE AHORROS	FECHA DE EMISIÓN	ACTUALIZACIÓN NÚMERO
	14-03-2001	FECHA
CAPITULO II. Características de Ahorros		PAGINA <b>5</b>

### **6.-De los depósitos:**

Todos los servicios que solicite el Cliente en La Financiera se realizarán sólo con su **número de cliente** que funcionará como cuenta universal. Los depósitos a la cuenta de ahorros pueden ser realizados por cualquier persona.

La Financiera únicamente recibirá en depósito las cantidades que se entreguen en los días y horas laborales en las oficinas de La Financiera o a través de sus sucursales. En caso de que El Cliente desee girar cheques a nombre de La Financiera para depósito en las cuentas a nombre de El Cliente, éste deberá de ser expedido a nombre de La Financiera

La Financiera abonará a las cuentas a nombre de El Cliente, los depósitos que el mismo realice en días hábiles de lunes a viernes, de 8:00 a 13:30 hrs. en la misma fecha del depósito. Los depósitos realizados con posterioridad a esa hora se entenderán como realizados en el día hábil siguiente.

Cada depósito se hará constar en el documento que La Financiera entregue como comprobante de la operación.

### **7.- De los retiros:**

Los retiros de la cuenta de ahorros, sólo podrá (n) hacerlos el (los) titular (es) de la cuenta. Máximo cuatro personas podrán ser asignadas como titulares de una cuenta de ahorros

Él (los) titular (es) de una cuenta de ahorros que requiera (n) realizar algún retiro deberá (n) presentar una identificación oficial con fotografía.

### **La Financiera puede pagar a la vista hasta el 100 por ciento del importe de la cuenta.**

No obstante ello, de acuerdo con la normatividad del Banco de México sobre operaciones pasivas, los retiros de la cuenta de ahorros pueden estar sujetos a las siguientes restricciones:

- a) A la vista la cantidad equivalente a 30 días de salario mínimo diario general en el Distrito Federal, o del 30 por ciento del saldo de la cuenta cuando la suma correspondiente a este porcentaje sea superior a dicha cantidad; entre un retiro a la vista y otro deberán transcurrir cuando menos 30 días.
- b) Mediante un aviso previo de 15 días, del 50 por ciento del saldo de su cuenta, y con otro aviso de 15 días más, podrán retirar el resto de sus ahorros.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPOSITOS DE AHORROS</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN</b>  14-03-2001	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO</b>  <b>FECHA</b>
<b>CAPITULO</b> II. Características de Ahorros	<b>PAGINA</b>  <b>6</b>	

Los retiros pueden realizarse en cualquier sucursal y en el horario de lunes a viernes de 9:00 horas a las 16:00 horas y los sábados de 9:00 horas a las 13:00 horas.

Si el cliente requiere retirar una cantidad mayor a los \$20,000 (veinte mil pesos) debe comunicarlo a la sucursal un día antes de la fecha del retiro ya que por razones de seguridad La Financiera no resguarda cantidades importantes de dinero en su caja.

Todos los accesos a Los Servicios, se harán por instrucciones expresas de El Cliente, entregadas en las oficinas de La Financiera , mediante el envío de un fax, o a través de un correo electrónico, o mediante instrucciones telefónicas, previa identificación de El Cliente mediante su Número de Cliente y número de cuenta.

El Cliente podrá autorizar a una o varias personas para que en su nombre y representación con el carácter de mandatarios, hagan uso de Los Servicios que fueran necesarios en sus números de cuenta con su Número de Cliente. Para tal efecto, en el caso de personas físicas será suficiente que El Cliente otorgue su autorización en la **TARJETA DE REGISTRO DE FIRMAS (F.002)** proporcionada por La Financiera y que en la misma registre su firma y que asimismo, registren su firma Las Personas Autorizadas. En el caso de personas físicas se requerirá adicionalmente el Poder notarial del representante legal y de las personas que firmen en la cuenta, con una copia

El Cliente podrá realizar en cualquier tiempo, las modificaciones que estime pertinentes en la **TARJETA DE REGISTRO DE FIRMAS (F.002)**, eliminando o reasignando a Las Personas Autorizadas, en dicho caso las nuevas personas autorizadas deberán de registrar su firma en la **TARJETA DE REGISTRO DE FIRMAS (F.002)**. En el caso de las personas morales, deberán dirigir una Carta de Solicitud al Administrador de la Agencia, con la copia fotostática de los nuevos poderes notariales y los documentos de identidad de los nuevos apoderados.

La Financiera podrá realizar los pagos mediante efectivo o cheque nominativo.

Alternativamente, la Financiera podrá atender el retiro mediante abono en cuenta en cualquier Institución Financiera autorizada por El Cliente. Para ello, El Cliente podrá indicar en cualquier tiempo, el número de las cuentas en Intermediarios Financieros debidamente autorizados conforme a los ordenamientos legales aplicables, a las cuales se podrán efectuar depósitos sobre Saldos Disponibles de dinero a la vista, dejando en todo caso constancia escrita de esta autorización <b>RELACION DE BANCOS Y NUMEROS DE CUENTA DEL SOCIO (F.003)</b> . OPCIONAL
--

En el caso de personas físicas, el cliente nombra como beneficiarios de sus cuentas a las personas mencionadas con ese carácter en la **Relación de Beneficiarios (F.004)**. Sin embargo El cliente en todo tiempo podrá designar o sustituir beneficiarios o modificar la proporción que corresponda a los que hubiera designado mediante notificación por escrito dirigida a La Financiera .

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPOSITOS DE AHORROS	FECHA DE EMISIÓN	ACTUALIZACIÓN NÚMERO
	14-03-2001	FECHA
CAPITULO II. Características de Ahorros		PAGINA <b>7</b>

En caso de fallecimiento de El Cliente, La Financiera entregará a los beneficiarios el importe que El Cliente haya designado expresamente y por escrito a cada uno de ellos, en caso de que exista Saldo Disponible.

## 8.- Libreta de Ahorros

La libreta se proporciona gratuitamente al cliente. Las transacciones se reflejan en hojas removibles denominadas Boletas de Movimiento (F.014) que el cliente debe conservar para el control de su cuenta.

En la **LIBRETA DE AHORROS** se consignan los siguientes datos:

- a) Número de cuenta de ahorros.
- b) Tipo de cuenta
  - P. física-Individual
  - P. física-Mancomunada
  - P. física-Indistinta
  - P. moral
- c) Apellidos y nombres del titular(es), unidos por “Y” (mancomunada), “Y/O” (indistinta), si es el caso. Si fuera el caso de persona moral, llevará la razón social de la empresa acompañada por el nombre de los titulares.
- d) Domicilio.
- e) Sucursal en que fue emitida la Libreta.
- f) Fecha de apertura
- f) Sello y firma del Asesor.
- g) Sello y firma del administrador de la Sucursal
- h) Firma del (los) cliente(s)

La libreta de ahorros cuenta con un número de control preimpreso y en caso de errores de impresión, debe archivar la libreta descartada con el sello ANULADA. El Asesor es el responsable de controlar el inventario de libretas entregadas, bajo la supervisión del Administrador de la Sucursal

## 9.-Boleta de movimientos de ahorros.-

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPOSITOS DE AHORROS	FECHA DE EMISIÓN	ACTUALIZACIÓN NÚMERO
	14-03-2001	FECHA
CAPITULO II. Características de Ahorros		PAGINA <b>8</b>

Para facilitar las transacciones de depósitos por parte de terceros en la cuenta de ahorros del cliente sin afectar la confidencialidad, se utilizan dos modelos excluyentes de Boleta para registrar los movimientos de ahorros.

Cuando el depósito lo realiza el titular, la Boleta contiene el Número de cuenta y de cliente, el nombre del titular y las últimas 3 (tres) transacciones (el depósito que la origina, más otros retiros, abono de intereses, otros cargos, etc.), así como el saldo contable y disponible luego de la última transacción. (Ver Anexos F.014).

Si el depósito es efectuado por terceros, el Sistema emite la Boleta F.015, donde sólo se consigna el Número de cuenta, el nombre del cliente y el monto del depósito realizado, salvaguardando la reserva.

#### **10.-Emisión de estados de cuenta.-**

La Financiera remitirá al cliente un estado de cuenta mensual en las siguientes circunstancias:

- a) A petición expresa y escrita del cliente
- b) A clientes con domiciliación de servicios

El envío del estado de cuenta no es obligatorio, aunque el cliente lo hubiera solicitado cuando:

- a) No se haya producido movimiento durante el período
- b) El saldo promedio diario de la cuenta haya sido inferior a 500 salarios mínimos diarios generales para el Distrito Federal (No aplicable a clientes con domiciliación)

#### **11.-Impuesto sobre la renta.-**

Los rendimientos pagaderos a personas físicas residentes en el país, de acuerdo con la fracción XIX del artículo 77 de la Ley del Impuesto sobre la Renta, no estarán sujetos a dicho impuesto en el caso que el saldo promedio mensual sea igual o menor al doble del salario mínimo diario general del Distrito Federal elevado al año y con tasa de interés no mayor a la fijada anualmente por el Congreso de la Unión.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPOSITOS DE AHORROS	FECHA DE EMISIÓN	ACTUALIZACIÓN NÚMERO
	14-03-2001	FECHA
CAPITULO II. Características de Ahorros		PAGINA <b>9</b>

En los rendimientos de cuentas que excedan tales límites, así como los percibidos por personas morales, la Financiera retendrá el impuesto correspondiente. Para residentes en el extranjero, la Financiera retendrá el impuesto a la tasa anual respectiva.

## 12. Confidencialidad de la Información

Las entidades en ningún caso podrán dar información de los depósitos, servicios o cualquier tipo de operaciones, sino al Cliente, a sus representantes legales o apoderados, salvo en los casos en que proporcionen información a las autoridades competentes, cuando la información sea requerida de acuerdo a las formalidades de ley.

El incumplimiento de la norma constituye falta grave para efectos laborales del empleado involucrado.

## 13.- Domiciliación de servicios (OPCIONAL)

El titular de una cuenta de ahorros podrá solicitar el servicio de domiciliación, con el fin que La Financiera proceda a cargar en su cuenta los recibos de pago emitidos por las empresas de servicios (Telefonía, Agua, Electricidad, etc.) con las que La Financiera haya establecido el convenio respectivo.

Para tal fin, el cliente deberá utilizar los formatos Instrucciones del Cliente (F.017) y Domiciliación (F.018), indicando la información de los servicios a ser domiciliados y la(s) cuenta(s) a ser cargada(s). *El formato F.018 será enviado por el cliente a las empresas prestadoras de servicios que hubieran establecido convenio con La Financiera para llevar a cabo la domiciliación.*

Las condiciones a las que se sujeta este servicio son las siguientes:

- a) Para que la Financiera proceda a realizar el cargo automático del servicio domiciliado, el cliente deberá contar con los fondos suficientes en la cuenta señalada. Queda expresamente establecido que La Financiera no efectuará cargos parciales, por lo que en el caso de existir los fondos necesarios, La Financiera no realizará el pago correspondiente.
- b) El cargo por domiciliación se realiza por el monto que indica la empresa que presta el servicio, sin que en ningún caso la Financiera deba evaluar la procedencia, legitimidad o exigibilidad de tal cobro. En todo caso, el cliente libera expresamente a la Financiera de cualquier responsabilidad derivada del servicio de domiciliación.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPOSITOS DE AHORROS</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN</b>  14-03-2001	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO</b>  <b>FECHA</b>
<b>CAPITULO</b> II. Características de Ahorros	<b>PAGINA</b>  <b>10</b>	

- c) Los recibos, constancias o comprobantes de pago correspondientes al servicio domiciliado serán directamente entregados al cliente por la empresa prestadora del servicio, sin responsabilidad para La Financiera.
- d) La Financiera emitirá la Notas de cargo correspondientes (F.016) donde se indique el tipo de servicio domiciliado y el monto cargado por dicho concepto. Asimismo, para todo cliente con domiciliación, se emitirá un estado de cuenta mensual donde se detallen los cargos efectuados por domiciliación.
- e) Si antes de realizar un cargo por domiciliación el cliente solicita que no se realice el mismo, La Financiera se reserva el derecho de efectuar o no el cargo y no será responsable en forma alguna por la realización de gestiones de regularización que deba efectuar el cliente, ni por el pago de moras al que se vea afecto el cliente

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPOSITOS DE AHORROS	FECHA DE EMISIÓN	ACTUALIZACIÓN NÚMERO
	14-03-2001	FECHA
CAPITULO III Procedimientos de Ahorros		PAGINA <b>11</b>

### III.-Procedimientos para Depósitos de Ahorros

#### 1.- Apertura de cuenta

##### ASESOR

Informa sobre el monto mínimo a depositar, intereses vigentes a la fecha, plazo de capitalización de intereses, documentación requerida y cualquier otra duda del cliente.

##### CLIENTE

Indica al Asesor si se trata de una persona física o moral. Además manifiesta sobre el tipo de cuenta individual, mancomunada o indistinta que desea constituir.

##### ASESOR

Verifica el cumplimiento de los requisitos de acuerdo al tipo de cuenta y una vez asegurado de la conformidad de la documentación y las condiciones, procede al trámite de apertura de la cuenta.

Solicita al cliente el llenado de la **Solicitud de afiliación**, **Relación de Bancos y cuentas del cliente** y Relación de Beneficiarios.

Ingresa los datos generales del (o de los) clientes en el sistema (pantalla de registro de clientes nuevos), verificando que no esté previamente incluido en el mismo.

El sistema mostrará, luego del ingreso de datos, el código del cliente. Cambia a otra pantalla (Apertura de Libreta) y registra tipo de ahorrador, ocupación, etc. El sistema mostrará en pantalla el número de cuenta Libreta de Ahorros.

Llena una **LIBRETA DE AHORROS (F.013)** con los datos del cliente y el número de Cuenta de Ahorro según tipo. *En caso de errores de impresión, procede a anular y archivar la Libreta descartada, según lo dispuesto en el Capítulo I, punto 8 del presente Manual y utiliza una nueva Libreta.*

Llena dos ejemplares de la **TARJETA DE REGISTRO DE FIRMAS (F.002)**, con los datos del cliente y número de Cuenta de Ahorro. (uno de los ejemplares se remitirá posteriormente para grabar las firmas y el otro permanecerá mientras tanto en Caja ordenado por número de cuenta, para poder atender al público).

Hace firmar al (o a los) clientes tanto la **LIBRETA DE AHORROS** como los ejemplares de la **TARJETA DE REGISTRO DE FIRMAS (F.002)**, en su presencia y coloca en la parte superior derecha el sello de “VB firmas” y pone su VB en señal de conformidad. En el caso

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPOSITOS DE AHORROS</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN</b> 14-03-2001	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO</b>  <b>FECHA</b>
<b>CAPITULO</b> III Procedimientos de Ahorros	<b>PAGINA</b>  <b>12</b>	

de personas morales, se solicita posteriormente el VB del Asesor legal de La Financiera, previo al primer retiro.

Pide al ADMINISTRADOR DE LA SUCURSAL verificar la documentación y firmar la **LIBRETA DE AHORROS (F.013)**.

*Documentos que Intervienen:* Solicitud de afiliación, Relación de Bancos y cuentas del cliente, Relación de Beneficiarios, Tarjeta de registro de firmas, Libreta de Ahorros.

#### ADMINISTRADOR DE LA SUCURSAL

Controla la documentación entregada por el ASESOR y que las tarjetas de registro de firmas cuenten con el VB de conformidad en caso necesario, verificará que tenga VB del asesor legal. Si no encuentra objeciones, procede a firmar la **LIBRETA DE AHORROS (F.013)**, autorizando la apertura de la cuenta.

Devuelve la documentación al ASESOR

*Documentos que Intervienen:* Tarjeta de registro de firmas (2) y Libreta de Ahorros.

#### ASESOR

Entrega la **LIBRETA DE AHORROS (F.013)** y un ejemplar de la **TARJETA DE REGISTRO DE FIRMAS (F.002)**.

Solicita al cliente apersonarse a caja para efectuar el depósito (que no debe ser menor al saldo mínimo de apertura), archiva la Solicitud de Afiliación (original) y el duplicado se entrega al cliente.

Archiva temporalmente el otro ejemplar de la tarjeta de registro de firmas hasta el final de las operaciones diarias.

*Documentos que Intervienen:* Tarjeta de registro de firmas, Libreta de Ahorros.

#### CLIENTE

Se dirige a la ventanilla del **Cajero** para efectuar el depósito inicial.

#### CAJERO

Saluda al cliente identificándolo por el apellido que figura en la **TARJETA DE REGISTRO DE FIRMAS (F.002)**). Pregunta por el monto del depósito que desea efectuar y solicita el dinero al cliente. Controla que el depósito sea por un monto igual o mayor al mínimo

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPOSITOS DE AHORROS</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN</b>  14-03-2001	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO</b>  <b>FECHA</b>
<b>CAPITULO</b>  III Procedimientos de Ahorros	<b>PAGINA</b>  <b>13</b>	

estipulado para abrir una cuenta de ahorro y que el monto declarado corresponda al monto que entrega el cliente.

**Recibe el efectivo** y realiza el recuento, verificando el monto y la calidad de los billetes recibidos y los guarda en su cajón debidamente ordenados por denominación, o

**Recibe el cheque**, verifica que esté endosado correctamente, (nombre, documento de identidad y dirección). Registra la información de cada cheque entregado (Banco, cuenta del girador y monto).

Procesa el depósito en el sistema de cómputo, con el número de cuenta que aparece en la **LIBRETA DE AHORROS**.

Emite la Boleta de Movimientos de Ahorros (F.014) en dos cuerpos, uno para el cliente (cuerpo derecho) y otro para la Financiera (cuerpo izquierdo).

Pide al cliente firmar ambos cuerpos.

Sella y firma ambos cuerpos de la Boleta de Movimientos de Ahorros.

Devuelve al cliente la **LIBRETA DE AHORROS (F.013)** y el cuerpo derecho de la boleta dándole las gracias y llamándolo por su apellido.

Archiva el cuerpo izquierdo de la boleta de depósito y la Tarjeta de registro de Firmas, hasta el final de las operaciones diarias. Las copias de las Boletas de Movimiento servirán como sustento del cuadro diario de operaciones y las Tarjetas de Registro de Firmas ingresan al archivo y son el soporte en caso de requerirse verificaciones de firmas y no se contara con acceso al sistema para validar las firmas grabadas en el sistema.

*Documentos que Intervienen: Libreta de Ahorros, boleta de depósito, tarjeta de Registro de Firmas (2 ejemplares)*

#### ASESOR

Al cierre de operaciones diarias, controla en el sistema que se hubieran efectuado todas las operaciones atendidas en Plataforma, incluyendo los depósitos efectuados, para ello contará con los ejemplares de las Tarjetas de Registro de firmas que mantiene en su poder. Al final del día, emite Reporte de Apertura de Cuentas y conjuntamente con la documentación (Solicitud de Apertura y Registro de Firmas) va al Administrador de Sucursal para su visto bueno y firma, quien verifica dicha información contra la emitida por el Sistema. La Gerencia de Sucursales consolida la información recibida del Sistema detallado por Sucursal.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPOSITOS DE AHORROS</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN</b>  14-03-2001	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO</b>  <b>FECHA</b>
<b>CAPITULO</b> III Procedimientos de Ahorros	<b>PAGINA</b>  <b>14</b>	

Envía el lote de las Tarjetas de Registro de firmas del día, que mantiene en su poder, para la grabación de las firmas y controla posteriormente en el plazo establecido, que las firmas estuvieran adecuadamente grabadas en el sistema, comparándolo con el ejemplar que se mantiene en la Sucursal.

*Documentos que Intervienen: Tarjeta de registro de firmas.*

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPOSITOS DE AHORROS	FECHA DE EMISIÓN	ACTUALIZACIÓN NÚMERO
	14-03-2001	FECHA
CAPITULO III Procedimientos de Ahorros		PAGINA <b>15</b>

## 2.- Depósitos

### CLIENTE

El titular de la cuenta o un tercero se presenta a una ventanilla de Caja en la Sucursal de La Financiera.

Indica al CAJERO que desea efectuar un depósito, señalando el monto y entrega el efectivo o cheques a depositar y la **LIBRETA DE AHORROS (F.013)** (**Sólo si es el titular**) o indica el número de cuenta (si es un tercero).

*Documentos que Intervienen: LIBRETA DE AHORROS (F.013).*

### CAJERO

#### ***En Efectivo***

Recibe del cliente el dinero y la **LIBRETA DE AHORROS (F.013)** (o el número de cuenta).

Si no encuentra observaciones, procede al recuento y verificación del monto y calidad del efectivo recibido.

#### ***Con Cheques***

Recibe del cliente los cheques u otros documentos y la **LIBRETA DE AHORROS (F.013)** si es el caso. Los fondos depositados no estarán disponibles sino hasta recibir la conformidad de que los fondos han sido acreditados por parte de la entidad girada. Verifica que el importe mencionado como depósito coincida con la suma de los importes de los cheques y de que cada cheque cumpla los siguientes requisitos:

Que no aparezca adulterado o interlineado en cualquiera de las especificaciones que deba contener.

Que no sea librado con tinta roja o lápiz.

Que esté debidamente endosado y en el plazo de cobro.

En el caso que el depositante sea un *tercero*, el Cajero tendrá la opción de ingresar esta información al Sistema para emitir el Comprobante de Depósito que no incluya el saldo de la cuenta ni los movimientos anteriores (F.015).

Procesa el depósito en el sistema e imprime la boleta de depósito. (**F.014 si es el titular o F.015 si es un tercero**)

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPOSITOS DE AHORROS</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN</b>  14-03-2001	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO</b>  <b>FECHA</b>
<b>CAPITULO</b> III Procedimientos de Ahorros	<b>PAGINA</b>  <b>16</b>	

Firma y sella el reverso de ambos cuerpos de la boleta de depósito con la leyenda RECIBIDO.

Devuelve al cliente el cuerpo derecho de la boleta de movimientos y la **LIBRETA DE AHORROS (F.013)**.

Archiva temporalmente el cuerpo izquierdo de la boleta de movimientos hasta el cierre de operaciones, para fines de sustento del cuadro de su caja.

*Documentos que Intervienen: Boleta de movimientos de ahorros, Libreta de Ahorros.*

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPOSITOS DE AHORROS	FECHA DE EMISIÓN	ACTUALIZACIÓN NÚMERO
	14-03-2001	FECHA
CAPITULO III Procedimientos de Ahorros		PAGINA <b>17</b>

### 3.-Retiros

#### 3.1 Por el Titular, en efectivo

##### CLIENTE

El titular de la cuenta o un tercero (ver punto 3.2) se presenta a una ventanilla de Caja en la Sucursal de La Financiera.

Entrega al CAJERO su **LIBRETA DE AHORROS (F.013)** y su documento de identidad.

*Documentos que Intervienen: Documento de identidad, Libreta de Ahorros.*

##### CAJERO

Recibe del cliente la **LIBRETA DE AHORROS (F.013)** y el documento de identidad

Comprueba que el que retira es efectivamente el titular de la cuenta o un tercero debidamente autorizado (ver 3.2 Por terceras personas).

Controla que quede en cuenta un saldo superior al mínimo establecido (cuando sea el caso).

Si no encuentra observaciones, procesa el retiro digitando la operación en el sistema de cómputo, imprimiendo el retiro en la boleta MOVIMIENTO DE AHORROS (F.005)

Solicita al cliente firmar el cuerpo izquierdo de la boleta de retiro (sobre el espacio donde figura impreso el nombre del titular). Archiva este cuerpo de la boleta hasta el cierre de las operaciones como sustento de su cuadre de caja. Una vez obtenida la firma del cliente sella y firma el reverso de ambos cuerpos de la boleta de retiro de ahorros con la leyenda de PAGADO y pone su VB.

Cancela el importe y devuelve al cliente la **LIBRETA DE AHORROS (F.013)**, el cuerpo derecho de la boleta de retiro de ahorros y el documento de identidad.

*Documentos que Intervienen: Documento de Identidad, formulario de retiro de ahorros, Libreta de Ahorros.*

En caso de ausencia o impedimento del titular, éste debe solicitar a un Notario la constitución de un poder a favor de una tercera persona. De ser necesario, el poder deberá ser anexado al Registro de Firmas para su operatividad. Se verificará que coincidan las firmas del titular tanto en el poder como en el Registro de Firmas; asimismo se procederá a identificar mediante su documento de identidad al beneficiario de la carta para poder de efectuar el pago

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPOSITOS DE AHORROS	FECHA DE EMISIÓN	ACTUALIZACIÓN NÚMERO
	14-03-2001	FECHA
CAPITULO III Procedimientos de Ahorros		PAGINA <b>18</b>

de dinero. Después de haber verificado la validez del documento se procederá del mismo modo que el anterior acápite.

### 3.2 Por Terceras Personas, en efectivo

En caso de ausencia o impedimento del (de los) titular(es) para acercarse a las oficinas de La Financiera, éste (o alguno de éstos) debe(n) solicitar a un Notario la constitución de un poder a favor de una tercera persona. De ser necesario, el poder deberá ser anexado al Registro de Firmas para su operatividad. Se verificará que coincidan las firmas del (de los) titular(es) tanto en el poder como en el Registro de Firmas; asimismo se procederá a identificar mediante su documento de identidad al beneficiario de la carta para poder de efectuar el pago de dinero. Después de haber verificado la validez del documento se procederá del mismo modo que el anterior acápite.

### 3.1 Retiros con Cheques Contra Otros Bancos (OPCIONAL)

El cliente solicita por escrito (Instrucciones del cliente F.017) un día antes la necesidad de realizar un retiro mediante un cheque contra otro banco según **RELACION DE BANCOS Y NUMEROS DE CUENTA DEL SOCIO (F.003)**. OPCIONAL, en el cual la Institución mantenga cuentas corrientes.

Se procede de la siguiente manera:

- a) El Asesor recibe las instrucciones del cliente y envía la solicitud inmediatamente al Administrador de la Sucursal, quedándose con una copia de la misma.
- b) El Administrador solicita la emisión del cheque a la Oficina Principal.
- c) El Tesorero emite el cheque y lo entrega debidamente firmado al Cajero de la Sucursal respectiva al inicio de operaciones del día siguiente.
- d) El Cajero guarda el cheque en el interior de su Caja hasta que el cliente se apersona a ventanilla.
- e) Debe ingresar en el Sistema el número de cheque y nombre del banco y proceder de la misma forma que en “retiros en efectivo” con la diferencia de que se entrega el cheque en vez de dinero en efectivo.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPOSITOS DE AHORROS	FECHA DE EMISIÓN 14-03-2001	ACTUALIZACIÓN NÚMERO  FECHA
CAPITULO III Procedimientos de Ahorros	PAGINA  <b>19</b>	

## 4.-Cierre de Cuenta

### 4.1 Cierre por el titular

#### CLIENTE

El titular de la cuenta se presenta para requerir, el cierre de su cuenta de ahorros.

Entrega al ASESOR la Libreta de ahorros

*Documentos que Intervienen: LIBRETA DE AHORROS (F.013)*

#### ASESOR

Requiere del solicitante la presentación de sus documentos de identidad y de la **LIBRETA DE AHORROS (F.013)**. Verifica que dispone de los correspondientes poderes para cerrar la cuenta, de acuerdo a la documentación existente en la Sucursal. El Asesor indaga los motivos que tiene el cliente y de ser posible trata de convencer al cliente de que no realice esta operación.

Verifica en el Sistema el monto máximo que puede ser retirado una vez deducidos todos los cargos y comisiones pendientes o a que haya lugar, y lo anota en la Libreta.

Solicita al cliente que llene el formato Instrucciones del cliente (F.017) indicando el pedido de cierre de la cuenta.

*Documentos que Intervienen: Documentos de identidad; Libreta de Ahorros, Instrucciones del cliente*

#### ADMINISTRADOR DE LA SUCURSAL

Analiza la documentación entregada, verifica la posición del cliente para constatar que el cliente no tiene obligaciones vencidas con La Financiera y la vigencia de los poderes para el cierre de la cuenta (cuando se trate de personas morales).

En caso que su evaluación sea positiva, autoriza el cierre de la cuenta poniendo su firma y sello en la libreta, con la leyenda: “Conforme el Cierre”.

Devuelve el expediente al ASESOR

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPOSITOS DE AHORROS	FECHA DE EMISIÓN	ACTUALIZACIÓN NÚMERO
	14-03-2001	FECHA
CAPITULO III Procedimientos de Ahorros		PAGINA <b>20</b>

*Documentos que Intervienen: Instrucciones del cliente (F.017); Documentos de identidad; LIBRETA DE AHORROS (F.013), posición del cliente*

ASESOR

Recibe la documentación del ADMINISTRADOR DE LA SUCURSAL

Coloca el sello CUENTA CANCELADA en la **LIBRETA DE AHORROS (F.013)** y en la Tarjeta de registro de firmas, haciendo firmar en ambas al (o a los) titular(es) de la cuenta.

Solicita al cliente se presente en ventanilla del CAJERO con su documento de identidad, y con la Libreta de ahorros con la inscripción CUENTA CANCELADA.

*Documentos que Intervienen: Documentos de identidad, Tarjeta de registro de firmas; Libreta de ahorros*

CLIENTE

Se presenta en ventanilla del CAJERO con su documento de identidad, y la Libreta de ahorros con la inscripción CUENTA CANCELADA.

*Documentos que Intervienen: Documentos de identidad, Libreta de ahorros.*

CAJERO

Recibe del cliente el documento de identidad y la **LIBRETA DE AHORROS (F.013)**

Procede a registrar la operación como un normal retiro de fondos de acuerdo al procedimiento.

Valida el cierre de la cuenta en el sistema de cómputos.

Hace efectivo el pago por el saldo final, poniendo el sello PAGADO en el formulario y retiene la **LIBRETA DE AHORROS (F.013)**.

Al cierre de las operaciones, entrega al ASESOR la(s) Libretas de las cuentas canceladas.

*Documentos que Intervienen: Documentos de identidad, Libreta de ahorros; Boleta de Movimientos*

ASESOR

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPOSITOS DE AHORROS</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN</b> 14-03-2001	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO</b> <b>FECHA</b>
<b>CAPITULO</b> III Procedimientos de Ahorros	<b>PAGINA</b> <b>21</b>	

Al cierre de las operaciones, recibe del CAJERO las Libretas de Ahorro de las cuentas canceladas.

Procede a anular la Tarjeta de registro de firma del cliente y enviarla al archivo.

*Documentos que Intervienen: Libreta de Ahorros de la cuenta clausurada; formulario de retiro de ahorros, tarjeta de registro de firmas.*

#### 4.2 Cierre en Ausencia del Titular o Uno de los Titulares

En caso de ausencia del titular se procederá de acuerdo a lo estipulado en retiros por terceras personas.

#### 4.3 Cierre por Fallecimiento

Se pide la siguiente documentación:

- a) Partida de defunción.
- b) La Libreta de Ahorros.

El Administrador de Sucursal verifica la conformidad de la documentación y autoriza al Asesor a seguir con el procedimiento de la cancelación, instruyendo la emisión de cheques a favor de cada uno de los beneficiarios designados por el titular en el formato Relación de Beneficiarios (F.004).

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPOSITOS DE AHORROS	FECHA DE EMISIÓN  14-03-2001	ACTUALIZACIÓN NÚMERO  FECHA
CAPITULO III Procedimientos de Ahorros	PAGINA  <b>22</b>	

## 5.-Renovación o reposición de Libreta de Ahorros

La renovación se refiere al reemplazo de una Libreta deteriorada y la reposición a la emisión de un duplicado por la pérdida o robo de la Libreta original. En ambos casos el cliente llenará el formato Instrucciones del cliente (F.017)

En el caso de extravío se solicitará adicionalmente una declaración notarial o policial de pérdida o robo.

### CLIENTE

El titular de la cuenta se presenta en la Sucursal para solicitar la renovación (en caso de deterioro) o reposición (en caso de robo o extravío) de su Libreta de Ahorro.

Entrega al ASESOR el formato de Instrucciones del cliente (F.017) debidamente llenado con todos los datos y la constancia notarial o policial correspondiente (en caso de robo o pérdida).

*Documentos que Intervienen: Documento de identidad; Instrucciones del cliente (F.017). Libreta de Ahorros deteriorada o declaración notarial o policial de pérdida o robo de la libreta según sea el caso.*

### ASESOR

Recibe el formato de Instrucciones del cliente (F.017) donde se solicita la renovación o reposición de LIBRETA DE AHORROS (F.013).

Verifica la identidad del solicitante y controla que la firma y otros datos de la solicitud coincidan con los del Registro de Firmas.

Si se trata de una **LIBRETA DE AHORROS (F.013) deteriorada:**

Verifica que la libreta corresponde a los parámetros de la Financiera y de la Sucursal.

Verifica la validez y correspondencia del documento de identidad.

Habilita en el sistema la emisión de una nueva libreta.

Obtiene un ejemplar del stock de libretas nuevas,

Registra la nueva libreta e inscribe en ella: “sustituye la libreta número N”.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPOSITOS DE AHORROS	FECHA DE EMISIÓN	ACTUALIZACIÓN NÚMERO
	14-03-2001	FECHA
CAPITULO III Procedimientos de Ahorros		PAGINA <b>23</b>

Si se trata de una **LIBRETA DE AHORROS (F.013)** extraviada:

Solicita al cliente la denuncia policial de pérdida o robo de la libreta de ahorros.

Verifica que la cuenta pertenece a la Sucursal.

Verifica la validez y correspondencia del documento de identidad.

Habilita en el sistema la emisión de una nueva libreta.

Obtiene un ejemplar del stock de libretas nuevas.

Controla en el sistema e imprime el saldo disponible del cliente.

Coloca en la nueva libreta el sello “DUPLICADO” y escribe el número.

Adjuntando la libreta anterior (en caso de deterioro), pide al **ADMINISTRADOR DE LA AGENCIA** verificar la documentación y firmar la nueva **LIBRETA DE AHORROS (F.013)**.

*Documentos que intervienen: Documento de identidad; Tarjeta de Registro de firma del cliente; Libreta de Ahorros deteriorada o declaración notarial o policial de pérdida o robo de la libreta según sea el caso; libreta de ahorros nueva.*

#### ADMINISTRADOR DE LA SUCURSAL

Controla la documentación entregada por el ASESOR. Si no encuentra objeciones, procede a firmar la nueva **LIBRETA DE AHORROS (F.013)**.

Devuelve la documentación al ASESOR.

*Documentos que intervienen: Documento de identidad; Libreta de Ahorros deteriorada o declaración notarial o policial de pérdida o robo de la libreta de ahorros según el caso; libreta de ahorros nueva.*

#### ASESOR

Entrega la nueva libreta al cliente y archiva la restante documentación. La libreta de ahorros deteriorada permanecerá en un archivo especial hasta que transcurra el plazo requerido para efectuar su incineración previo levantamiento de acta.

*Documentos que intervienen: Libreta de Ahorros deteriorada, documento de identidad, declaración notarial o policial de pérdida o robo de la libreta de ahorros, libreta de ahorros nueva.*

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPOSITOS DE AHORROS</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN</b>  14-03-2001	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO</b>  <b>FECHA</b>
<b>CAPITULO</b> III Procedimientos de Ahorros	<b>PAGINA</b>  <b>24</b>	

## 6.- Cambio de firmas registradas

En el caso de personas físicas, el cliente puede solicitar en cualquier momento las modificaciones en la Tarjeta de Registro de Firmas, eliminando o reemplazando a las personas autorizadas.

Para personas morales, se procederá al cambio de Registro de Firmas por modificación o caducidad de mandatos, así como por el nombramiento de nuevos representantes.

Debido al deterioro de los registros, por renovación de los mismos u otros casos imprevistos, La Financiera podrá requerir el cambio del Registro de firmas.

Todos los cambios deben ser comunicados en forma escrita y serán autorizados necesariamente por el Administrador de la Sucursal.

En todos los casos se colocará el sello de “Caduco” en el anterior Registro de Firmas y se archivará con el nuevo que se ha emitido. La comunicación escrita debe ser archivada juntamente con la Solicitud de Apertura.

### CLIENTE

El titular de la cuenta se presenta en la Sucursal para requerir, la modificación, inclusión o retiro de firmas en el correspondiente registro mediante una carta de solicitud dirigida al **ADMINISTRADOR DE LA AGENCIA** respectiva

La carta de solicitud debe estar acompañada de:

La copia fotostática de los documentos de identidad de los nuevos apoderados de la cuenta.

En el caso de las personas morales, la copia fotostática de los nuevos poderes debidamente inscritos en los registros públicos.

Entrega al ASESOR la documentación correspondiente.

*Documentos que Intervienen: Carta de solicitud.*

### ASESOR

Verifica si el contenido de la carta de solicitud incluye la siguiente información:

Los documentos de identidad, los apellidos y nombres completos de las personas autorizadas para el manejo de la cuenta.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPOSITOS DE AHORROS</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN</b> 14-03-2001	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO</b> <b>FECHA</b>
<b>CAPITULO</b> III Procedimientos de Ahorros	<b>PAGINA</b> <b>25</b>	

En el caso de personas morales, el cargo y vigencia del mismo para cada una de las personas autorizadas.

Verifica si se adjunta a la carta la siguiente documentación:

Copia fotostática de los documentos de identidad de los nuevos apoderados.

En el caso de las personas morales, la copia fotostática de los nuevos poderes debidamente inscritos en los registros públicos.

Llena una nueva Tarjeta de registro de firmas del (de los) cliente (s) y la adjunta a la antigua.

En el caso de personas morales, presenta la documentación generada al **ASESOR LEGAL de la oficina principal**.

*Documentos que Intervienen: Carta de solicitud de cambio de firma, documentación de respaldo, tarjeta de registro de firmas.*

#### ASESOR LEGAL de la Oficina Principal

Revisa la calidad de la documentación presentada fundamentalmente la referida a los poderes debidamente inscritos en los registros públicos.

Firma la tarjeta de registro en señal de conformidad y si es el caso, emite su parecer legal. Devuelve la documentación al ASESOR, con su OPINIÓN firmada y sello de conformidad de poderes.

*Documentos que Intervienen: Carta de solicitud de cambio de firma, documentación de respaldo, tarjeta de registro de firmas.*

#### ASESOR

Con la opinión favorable del ASESOR LEGAL, hace firmar previa identificación, la Tarjeta del registro de firmas a las nuevas personas autorizadas y/o a los nuevos apoderados.

Remite copia de los registros de firmas a todas las agencias y luego procede al archivo definitivo del registro de firmas en orden numérico.

El ASESOR **debe** preparar, controlar y mantener un archivo para cada cuenta de personas jurídicas, con el registro de firmas, cambios de poderes con las actas de asambleas, constitución RUC, etc.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPOSITOS DE AHORROS</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN</b>  14-03-2001	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO</b>  <b>FECHA</b>
<b>CAPITULO</b> III Procedimientos de Ahorros	<b>PAGINA</b>  <b>26</b>	

*Documentos que Intervienen: Carta de solicitud de cambio de firma, documentación de respaldo, tarjeta de registro de firmas.*

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPOSITOS DE AHORROS</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN</b>	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO</b>
	14-03-2001	<b>FECHA</b>
<b>CAPITULO</b> III Procedimientos de Ahorros		<b>PAGINA</b> <b>27</b>

## 7. Notas de Cargo

Se originan por la afectación en la cuenta de ahorros por cobros realizados por la Institución, por concepto de servicios, cheques depositados rechazados, cuotas de crédito, transferencias, penalizaciones, regularizaciones, domiciliación y otros que no se originen en un movimiento en Caja por parte del cliente. Estas operaciones están respaldadas por “Notas de Cargo”.

### 7.1 Cargo por Cheque Rechazado en Canje

El Tesorero entrega al Jefe de Sucursal los cheques recibidos por depósitos en cuenta de ahorros que fueron rechazados por el girado.

El Administrador de Sucursal designa al Asesor para que efectúe la operación de débito, quien emite un original y copia de la o las Notas de Cargo, colocando sello y firma en las mismas.

Entrega la o las Notas de Cargo al Administrador de Sucursal para la respectiva verificación y visto bueno.

Se entregará al cliente la copia de la Nota de Cargo, juntamente con el cheque rechazado.

### 7.2 Cargo por Costo de Formularios o Gastos por Servicio

Mediante Comunicación Interna se oficializarán los cobros que por diversos conceptos se pueden efectuar en las cuentas de ahorros, los mismos se realizarán a través de una Nota de Cargo.

Los cobros autorizados serán realizados por el Sistema automáticamente. Se emitirán las Notas de Cargo, en original y copia.

Las copias de las Notas de Cargo se entregan a los clientes.

### 7.3 Cargo por Pago de Cuota

El cliente, a través del formato Instrucciones del Cliente (F.017), faculta a la Financiera el cobro de cuotas pertenecientes a un crédito. El Sistema procederá de forma automática en cada fecha de vencimiento de cuota generando así una “Nota de Cargo”. Se tendrá también la opción de hacer este procedimiento en forma manual según sea el caso.

Cuando el cargo se realice manualmente, el Administrador de Sucursal designa al Asesor de Captaciones para que efectúe la operación de débito, quien emite un original y copia de la Nota de Cargo, colocando sello y firma en las mismas.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPOSITOS DE AHORROS	FECHA DE EMISIÓN	ACTUALIZACIÓN NÚMERO
	14-03-2001	FECHA
CAPITULO III Procedimientos de Ahorros		PAGINA <b>28</b>

Entrega la Nota de Cargo al Administrador de Sucursal para la respectiva verificación y visto bueno.

Las copias de las Notas de Cargo se entregan a los clientes.

#### 7.4. Transferencia con Carta Orden

El titular o apoderados de una cuenta de ahorros podrán transferir fondos de su cuenta a otra, del mismo titular o de terceros, *en la misma Financiera*.

Para ello utilizará el formato de Instrucciones del Cliente (F.017) o enviará una carta dirigida al Administrador de la Sucursal, quien, previa verificación de la conformidad de las firmas del solicitante, autorizará la operación.

El Asesor de Captaciones procesa la transferencia y adjunta la solicitud y los comprobantes emitidos por el Sistema, los cuales deberán ser devueltos al Jefe de Sucursal para la respectiva verificación y visto bueno. Las copias de los comprobantes se entregan a los clientes.

Cuando se requiera transferir los fondos a *cuentas en otros intermediarios financieros*, el monto de la transferencia deberá ser superior al mínimo establecido para este tipo de operaciones, el que será informado por la Gerencia de Finanzas. De existir un costo para este tipo de servicios, éste será cargado en la cuenta del cliente que solicita la operación.

El Asesor efectuará el cargo en la cuenta del cliente, emitiendo los comprobantes en el Sistema y coordinando con la Gerencia de Finanzas para que transfiera los fondos a la Institución indicada por el cliente. (OPCIONAL)

#### 7.5 Regularizaciones

Estas regularizaciones serán efectuadas *exclusivamente* por el Departamento de Sistemas. Las mismas se efectuarán por error de cálculo de intereses u otros conceptos. Las copias de las Notas de Cargo se entregan al cliente.

El Gerente de Sucursales debe autorizar toda regularización hecha en el Sistema confrontando con la documentación que respalde dicha regularización.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPOSITOS DE AHORROS</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN</b> 14-03-2001	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO</b> <b>FECHA</b>
<b>CAPITULO</b> III Procedimientos de Ahorros	<b>PAGINA</b> <b>29</b>	

### 7.6 Domiciliación

El titular de una cuenta de ahorros podrá solicitar el servicio de domiciliación, con el fin que La Financiera proceda a cargar en su cuenta los recibos de pago emitidos por las empresas de servicios (Telefonía, Agua, Electricidad, etc.) con las que La Financiera haya establecido el convenio respectivo. Este servicio se sujeta a lo señalado en el Capítulo I, punto 12 del presente Manual.

Para tal fin, el cliente deberá utilizar los formatos Instrucciones del Cliente (F.017) y Domiciliación (F.018), indicando la información de los servicios a ser domiciliados y la(s) cuenta(s) a ser cargada(s). El formato de Domiciliación (F.018) será enviado por el cliente a la empresa prestadora de servicios que tenga convenio con La Financiera.

El Sistema procederá de forma automática en cada fecha de vencimiento de los recibos correspondientes. La Financiera emitirá la Notas de cargo correspondientes (F.016) donde se indique el tipo de servicio domiciliado y el monto cargado por dicho concepto. Asimismo, para todo cliente con domiciliación, se emitirá un estado de cuenta mensual donde se detallen los cargos efectuados por domiciliación.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPOSITOS DE AHORROS</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN</b>	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO</b>
	14-03-2001	<b>FECHA</b>
<b>CAPITULO</b> III Procedimientos de Ahorros		<b>PAGINA</b>  <b>30</b>

## 8. Notas de Abono

Afectación en la cuenta de ahorros mediante abonos realizados por la Institución, por concepto de desembolsos de créditos, abono de sueldos, regularizaciones, transferencias y otros. Estas operaciones están respaldadas por “Notas de Abono”.

### 8.1 Abono de Sueldos

Los empleados de La Financiera reciben el abono mensual de su sueldo en una cuenta de ahorros abierta para ellos en la entidad.

A su vez, la Financiera puede suscribir convenios con empresas o instituciones para el pago de sueldos y salarios a través de cuentas de ahorros en forma individualizada.

Para tal efecto, la empresa o institución remitirá a la Financiera la planilla de sueldos y salarios de acuerdo con el convenio firmado.

El Sistema de Cómputo realizará automáticamente la operación de abono de acuerdo a la planilla de pago entregada a la Financiera y emitirá un original y copia de la Nota de Abono, colocando sello y firma en las mismas.

Las copias de las Notas de Abono se entregan a la empresa con la que se firmó el convenio o al empleado, si el beneficiario trabaja en la Financiera.

### 8.2 Abono por Transferencia en Cuenta

Esta operación se realizará abonando una cuenta de La Financiera con cargo a otra cuenta de nuestra misma institución, por petición de un cliente en forma escrita, o por transferencias a favor del cliente recibidas de otras instituciones.

Cuando la transferencia se origina a petición de un cliente de La Financiera, el Administrador de Sucursal autoriza al Asesor de Captaciones para que efectúe la operación de abono, quien emite un original y copia de la o las Notas de Abono, colocando sello y firma en las mismas.

Entrega la o las Notas de Abono al Jefe de Sucursal para la respectiva verificación y visto bueno. Las copias de las Notas de Abono se entregan a los clientes.

Si la transferencia se recibe de otra institución financiera, la Gerencia de Finanzas envía la información a la Sucursal correspondiente, para proceder al abono.

Lo mencionado en este punto debe ser verificado por el Gerente de Sucursales y por Auditoría en las visitas sorpresa que realicen a las Sucursales.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPOSITOS DE AHORROS</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN</b> 14-03-2001	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO</b> <b>FECHA</b>
<b>CAPITULO</b> III Procedimientos de Ahorros	<b>PAGINA</b> <b>31</b>	

### 8.3 Regularizaciones

Estas regularizaciones serán autorizadas por Gerencia de Sucursales o un Gerente Nacional y efectuadas por el Departamento de Sistemas. Las mismas se efectuarán por error de cálculo de intereses u otros conceptos similares. Las copias de las Notas de Abono se entregan a los clientes.

## 9. Atención de Solicitudes

### 9.1 Estado de Cuenta

Si el titular de la cuenta (persona natural o jurídica) solicita su estado de cuenta: será atendido por el Asesor de Captaciones previa presentación de la Libreta de Ahorros y del documento de identidad.

El Asesor ingresa al Sistema, emite el estado de cuenta y lo entrega al cliente.

Cabe aclarar que dicho Asesor solo podrá suministrar información al titular o titulares, a su(s) apoderado(s) o ante solicitud judicial tramitada mediante los canales oficiales pertinentes

### 9.2 Cambio de Domicilio

Si el titular de la cuenta (persona natural o jurídica) solicita el cambio de domicilio; deberá utilizar el formato de Instrucciones (F.017), anotando en el Rubro 6 (Otros) Cambio de Domicilio y consignando su nueva dirección. El pedido será atendido por el Asesor, quien procederá, en base a la comunicación escrita del cliente, a consignar directamente el nuevo domicilio en el Sistema y adjuntar el formato F.017 a la Solicitud de Apertura.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPOSITOS DE AHORROS</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN</b> 14-03-2001	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO</b> <b>FECHA</b>
<b>CAPITULO</b> III Procedimientos de Ahorros	<b>PAGINA</b> <b>32</b>	

## **10. Archivo de Documentación de cuentas de ahorros**

### **10.1 Archivo de Registro de Firmas**

Se mantendrán dos Registros de Firmas de Caja de Ahorros (uno en poder del Cajero y otro del Asesor) en orden numérico de acuerdo al número de cuenta.

Las tarjetas de firmas de cuentas inactivas deben ser separadas y quedar en poder del Administrador de Sucursal y éste las entregará al Cajero solo cuando se autorice la activación de la cuenta.

### **10.2 Archivo de Solicitud de Apertura**

Se archivarán las Solicitudes de Afiliación (Apertura) de Depósitos de Ahorros adjuntando fotocopias de documento de identidad y de otros documentos que sean requeridos según el caso. El archivo se realizará en orden numérico considerando el número de cuenta.

### **10.3 Archivo de Cuentas Canceladas**

Se archivarán los siguientes documentos engrapados: Libreta de Ahorros, Registro de Firmas, Solicitud de Afiliación (Apertura de Cuentas) y Comprobante de Cancelación. Estos documentos se archivarán en orden numérico de acuerdo al número de cuenta.

### **10.4 Archivo de Notas de Abono y Cargo**

Se archivarán en forma cronológica en el Sector de Captaciones los originales de las Notas de Abono y Cargo, documentos sustentatorios de las operaciones y el listado diario de Notas de Abono y Cargo.

### **10.5 Otros**

Todos los reportes, documentos sustentatorios de las operaciones diarias, etc., deben ser entregados al Administrador de Sucursal cada fin de mes para su archivo.

Después de transcurrido un año, esta documentación se remitirá a un archivo general con una codificación y descripción adecuada.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPOSITOS DE AHORROS</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN</b>  14-03-2001	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO</b>  <b>FECHA</b>
<b>ANEXO I</b> Formatos Utilizados	<b>PAGINA</b>  <b>33</b>	

## Anexo I: Formatos Utilizados

F.001	Solicitud de Afiliación
F.002	Tarjeta de Registro de firmas
F.003	Relación de Bancos y números de cuenta
F.004	Relación de Beneficiarios
F.013	Libreta de Ahorros
F.014	Boleta de Movimiento de Ahorros (Titular)
F.015	Boleta de Movimiento de Ahorros (Terceros)
F.016	Nota de Cargo /Abono
F.017	Instrucciones del cliente
F.018	Domiciliación

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPOSITOS DE AHORROS	FECHA DE EMISIÓN	ACTUALIZACIÓN NÚMERO
	14-03-2001	FECHA
ANEXO I Formatos Utilizados		PAGINA <b>34</b>



La Financiera

F.001

## SOLICITUD DE AFILIACIÓN

Fecha Solicitud		Cantidad de acciones	
-----------------	--	----------------------	--

DATOS DE LA PERSONA FISICA			
Nombre		RFC	
Fecha de nacimiento			

DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL			
Nombre		RFC	
Fecha de nacimiento			

DOMICILIO			
Calle		Colonia	
Ciudad y Estado		C.P.	
Teléfono			
Actividad Económica Preponderante			

BENEFICIARIOS DE LAS ACCIONES	
NOMBRE	%

PARA USO EXCLUSIVO DE LA FINANCIERA			
Fecha de aprobación		No. de Socio	
Coordinador		Grupo	
Tipo de Socio			

México, D.F. a.

Bajo protesta de decir verdad,

Nombre: \_\_\_\_\_

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPOSITOS DE AHORROS	FECHA DE EMISIÓN	ACTUALIZACIÓN NÚMERO
	14-03-2001	FECHA
ANEXO I Formatos Utilizados		PAGINA <b>35</b>



La Financiera

F.002

**TARJETA DE REGISTRO DE FIRMAS**

Oficina	<b>Tipo de depósito</b> <input type="checkbox"/> Ahorro <input type="checkbox"/> Tanda <input type="checkbox"/> Plazo <input type="checkbox"/> Inversión	Fecha de apertura	No. de Cliente
			No. de Cuenta

Nombre Titular _____	Nombre Titular2 _____
Domicilio _____	Domicilio _____
Colonia _____	Colonia _____
Código Postal _____	Código Postal _____
Teléfono _____	Teléfono _____

Tipo de Firma:       Individual       Mancomunada       Indistinta

<b>NOMBRE</b>    	<b>NOMBRE</b>    
<b>NOMBRE</b>    	<b>NOMBRE</b>    

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPOSITOS DE AHORROS	FECHA DE EMISIÓN	ACTUALIZACIÓN NÚMERO
	14-03-2001	FECHA
ANEXO I Formatos Utilizados		PAGINA <b>36</b>



La Financiera

F.003

**RELACION DE BANCOS Y NUMEROS DE CUENTA DEL SOCIO**

Oficina	No. de Cliente	No. de Cuenta
---------	----------------	---------------

  

Nombre Titular _____ Domicilio _____ Colonia _____ Código Postal _____ Teléfono _____	<b>Tipo de depósito</b> <input type="checkbox"/> Ahorro <input type="checkbox"/> Tanda <input type="checkbox"/> Plazo <input type="checkbox"/> Inversión
---	--

En el presente Anexo se adjunta la información sobre los números de cuenta donde La Financiera podrá depositar recursos a favor de El Socio:

INSTITUCION DE CREDITO	SUCURSAL	NUMERO DE CUENTA

\_\_\_\_\_  
Firma del Cliente:  
No. de Cliente:

\_\_\_\_\_  
La Financiera  
Por:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPOSITOS DE AHORROS	FECHA DE EMISIÓN	ACTUALIZACIÓN NÚMERO
	14-03-2001	FECHA
ANEXO I Formatos Utilizados		PAGINA <b>37</b>



La Financiera

F.004

### RELACION DE BENEFICIARIOS

Oficina	No. de Cliente	No. de Cuenta
---------	----------------	---------------

Nombre Titular _____ Domicilio _____ Colonia _____ Código Postal _____ Teléfono _____	<b>Tipo de depósito</b> <input type="checkbox"/> Ahorro <input type="checkbox"/> Tanda <input type="checkbox"/> Plazo <input type="checkbox"/> Inversión
---	--

BENEFICIARIOS	
NOMBRE	%

\_\_\_\_\_  
Firma del Cliente:  
No. de Cliente

\_\_\_\_\_  
La Financiera  
Por:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPOSITOS DE AHORROS	FECHA DE EMISIÓN	ACTUALIZACIÓN NÚMERO
	14-03-2001	FECHA
ANEXO I Formatos Utilizados		PAGINA <b>38</b>

F.013

 <b>La Financiera</b>	
<b>LIBRETA DE AHORROS M.N.</b>	
Documento de identidad	:
Tipo de cuenta	:
Número de cuenta	:
Nombre	:
Dirección	:
Fecha de apertura	:
Sucursal	:
_____	_____
Firma del cliente	Firma del Asesor
No. XXXXX	_____
	Firma del Administrador

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPOSITOS DE AHORROS	FECHA DE EMISIÓN	ACTUALIZACIÓN NÚMERO
	14-03-2001	FECHA
ANEXO I Formatos Utilizados		PAGINA <b>39</b>

Boleta movimiento de Ahorros  
(Sólo titulares)

F.014

 <p align="center">La Financiera</p> <p align="right">DD/MMM/AAAA</p> <p><b>**Movimiento de ahorros**</b></p> <p>Número de cuenta Número de cliente Cliente:</p> <p>-----</p> <table> <tr> <td>DD/MM</td> <td>RETIRO EFEC.</td> <td align="right">-1,100.00</td> </tr> <tr> <td>DD/MM</td> <td>DEPOSITO EFEC.</td> <td align="right">600.00</td> </tr> <tr> <td>DD/MM</td> <td>INTERESES</td> <td align="right">23.40</td> </tr> </table> <p>-----</p> <table> <tr> <td>Saldo contable</td> <td align="right">5,330.23</td> </tr> <tr> <td>Saldo disponible</td> <td align="right">5,210.00</td> </tr> </table> <p>-----</p> <p align="center">Firma cliente</p> <p align="center">FINANCIERA</p>	DD/MM	RETIRO EFEC.	-1,100.00	DD/MM	DEPOSITO EFEC.	600.00	DD/MM	INTERESES	23.40	Saldo contable	5,330.23	Saldo disponible	5,210.00	 <p align="center">La Financiera</p> <p align="right">DD/MMM/AAAA</p> <p><b>**Movimiento de ahorros**</b></p> <p>Número de cuenta Número de cliente Cliente:</p> <p>-----</p> <table> <tr> <td>DD/MM</td> <td>RETIRO EFEC.</td> <td align="right">-1,100.00</td> </tr> <tr> <td>DD/MM</td> <td>DEPOSITO EFEC.</td> <td align="right">600.00</td> </tr> <tr> <td>DD/MM</td> <td>INTERESES</td> <td align="right">23.40</td> </tr> </table> <p>-----</p> <table> <tr> <td>Saldo contable</td> <td align="right">5,330.23</td> </tr> <tr> <td>Saldo disponible</td> <td align="right">5,210.00</td> </tr> </table> <p>-----</p> <p align="center">Firma cliente</p> <p align="center"><u>CLIENTE</u></p>	DD/MM	RETIRO EFEC.	-1,100.00	DD/MM	DEPOSITO EFEC.	600.00	DD/MM	INTERESES	23.40	Saldo contable	5,330.23	Saldo disponible	5,210.00
DD/MM	RETIRO EFEC.	-1,100.00																									
DD/MM	DEPOSITO EFEC.	600.00																									
DD/MM	INTERESES	23.40																									
Saldo contable	5,330.23																										
Saldo disponible	5,210.00																										
DD/MM	RETIRO EFEC.	-1,100.00																									
DD/MM	DEPOSITO EFEC.	600.00																									
DD/MM	INTERESES	23.40																									
Saldo contable	5,330.23																										
Saldo disponible	5,210.00																										

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPOSITOS DE AHORROS	FECHA DE EMISIÓN	ACTUALIZACIÓN NÚMERO
	14-03-2001	FECHA
ANEXO I Formatos Utilizados		PAGINA <b>40</b>

Boleta movimiento de Ahorros  
(Depósitos de terceros)

F.015

 <p align="center">La Financiera</p> <p align="right">DD/MMM/AAAA</p> <p><b>**Movimiento de ahorros**</b></p> <p>Número de cuenta Cliente:</p> <p>-----</p> <p>DD/MM    DEPOSITO EFEC.    600.00</p> <p>-----</p> <p align="center">-----</p> <p align="center">Firma cliente</p> <p align="center">FINANCIERA</p>	 <p align="center">La Financiera</p> <p align="right">DD/MMM/AAAA</p> <p><b>**Movimiento de ahorros**</b></p> <p>Número de cuenta Cliente:</p> <p>-----</p> <p>DD/MM    DEPOSITO EFEC.    600.00</p> <p>-----</p> <p align="center">-----</p> <p align="center">Firma cliente</p> <p align="center"><u>CLIENTE</u></p>
---	---

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPOSITOS DE AHORROS</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN</b>  14-03-2001	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO</b>  <b>FECHA</b>
<b>ANEXO I</b> Formatos Utilizados	<b>PAGINA</b>  <b>41</b>	

Nota de Cargo / Abono

F.016

	<b>La Financiera</b>	Recibo No.
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px;"> Sr.(es)  <b>APELLIDOS APELLIDOS NOMBRE</b>  <b>DIRECCIÓN</b> </div>		Cuenta No. XXX-XXXXX
Hemos CARGADO (ABONADO) en su cuenta de ahorros el importe que detallamos por concepto de:		
<div style="border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black; border-bottom: 1px solid black; padding: 5px;"> Pago de servicios  Telefonía fija No. de servicio _____ </div>		<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;"> <b>XXX.XX</b> </div>
Fecha	Importe cargado / abonado	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPOSITOS DE AHORROS	FECHA DE EMISIÓN	ACTUALIZACIÓN NÚMERO
	14-03-2001	FECHA
ANEXO I Formatos Utilizados		PAGINA  42

## INSTRUCCIONES DEL CLIENTE

## F.017

Sucursal

Fecha

Yo

Identificado con documento de identidad No.

Credencial     Cartilla     Pasaporte     Cédula profesional     RFC

### Titular de la(s) siguiente(s) cuenta(s):

Ahorros No.

Plazo No.

Mediante el presente documento solicito / autorizo lo siguiente:

<b>1.- Con cargo a mi cuenta de :</b>		<input type="checkbox"/> Ahorros	<input type="checkbox"/> Plazo
<input type="checkbox"/> Emitir cheque		<input type="checkbox"/> Emitir depósitos a plazo	
A favor de	<input type="text"/>	A favor de	<input type="text"/>
Por el monto de	<input type="text"/>	Por el monto de	<input type="text"/>
		Plazo (días)	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Abonar en cuenta No. _____			
Por el monto de	<input type="text"/>		
<b>2.- Con cargo a mi cuenta de ahorros</b>			
Pago de cuota de préstamo	No. <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Domiciliación			
Servicio	Empresa	Abonado/Suministro	
<input type="checkbox"/> Telefonía fija	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
<input type="checkbox"/> Telefonía móvil	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
<input type="checkbox"/> Electricidad	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
<input type="checkbox"/> Agua	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
<input type="checkbox"/> Internet	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
<input type="checkbox"/> Otros _____	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
<b>3.- Cancelación de cuenta indicada</b>		<input type="checkbox"/> Ahorros	<input type="checkbox"/> Plazo
<b>4.- Emisión de estado de cuenta</b>		<input type="checkbox"/> Ahorros	<input type="checkbox"/> Plazo
<b>5.- Emisión nueva Libreta de ahorros</b>		<input type="checkbox"/> Deterioro	<input type="checkbox"/> Robo
<b>6.- Otros</b>			
<input type="text"/>			

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPOSITOS DE AHORROS	FECHA DE EMISIÓN	ACTUALIZACIÓN NÚMERO
	14-03-2001	FECHA
ANEXO I Formatos Utilizados		PAGINA <b>43</b>

**F.018**

### Domiciliación

Autorización de envío de recibos a La Financiera y cargo en cuenta de ahorros

#### Señores

-Nombre del proveedor de servicios-

-Dirección-

De mi (nuestra) consideración:

Sírvase remitir a La Financiera los recibos que emiten a mi (nuestro) cargo por concepto del cobro del servicio de:

Telefonía fija	í	
Telefonía celular	í	
Electricidad	í	
Agua	í	
Internet	í	
Otros	í	Detallar _____

Dichos recibos serán cancelados por dicha entidad mediante cargo en cuenta de ahorros No. \_\_\_\_\_

-----  
Firma del cliente

-----  
Fecha

Documento de identidad: \_\_\_\_\_  
Nombre o razón social \_\_\_\_\_  
Dirección \_\_\_\_\_  
Número de abonado \_\_\_\_\_

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPOSITOS DE AHORROS</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN</b> 14-03-2001	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO</b> <b>FECHA</b>
<b>ANEXO II</b> Aspectos Operativos y medidas de control	<b>PAGINA</b> <b>44</b>	

## Anexo II: Aspectos operativos y medidas de control

Los depósitos de ahorro se rigen genéricamente por el documento de “Políticas de Captaciones” que complementa lo dispuesto por el presente Manual de Procedimientos. En tal sentido, les son aplicables los siguientes principios, cuyo detalle se encuentra en el citado documento de Políticas:

### **-Depósitos de empleados, funcionarios, Directivos y personas vinculadas**

- Los empleados no podrán tener en la Financiera más de una cuenta de ahorros abierta, para efecto de remuneraciones y otros cargos laborales. La intención de constituir otro tipo de modalidades de depósito deberá ser de conocimiento del Gerente de operaciones, Administrador de Sucursal o jefe inmediato superior quien deberá autorizar expresamente esta operación
- Los empleados no podrán firmar de manera individual ni conjunta (Y/O) en otras cuentas que no sean las suyas.
- Todas las cuentas abiertas por parientes del personal de la institución, deberán ser reportadas al Jefe de Operaciones y Administrador de Sucursal, quien llevará un archivo de todas las cuentas relacionadas por cada empleado. El parentesco es aquel que existe por consanguinidad y afinidad en línea recta en primer grado y por consanguinidad y afinidad en línea colateral en segundo grado o civil
- Sobre las cuentas del personal o las de sus parientes se presentará un resumen quincenal de los movimientos efectuados. El primer control sobre esto lo realizará el Gerente o jefe de operaciones o el jefe de agencia.
- Auditoría Interna y la Dirección General recibirán reportes mensuales sobre los movimientos de los depósitos del personal.

### **-Cuentas inmovilizadas**

Su tratamiento se encuentra normado por el artículo 33 de la Ley de Ahorro y Crédito Popular.

Sin embargo, como un paso previo a las acciones dispuestas por la ley, se adoptarán las medidas siguientes:

- Las cuentas que permanezcan sin movimiento (excluyendo el abono por intereses) por más de seis meses deben ser identificadas y trasladadas a un status especial de “cuentas inactivas”.
- Mensualmente se elaborará un reporte de las cuentas trasladadas a inactivas durante el mes, así como del total de cuentas inactivas existentes.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPOSITOS DE AHORROS</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN</b> 14-03-2001	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO</b> <b>FECHA</b>
<b>ANEXO II</b> Aspectos Operativos y medidas de control	<b>PAGINA</b> <b>45</b>	

- Semanalmente se elaborará un reporte de las cuentas retiradas de la condición de inactivas por haberse producido movimientos, indicando el tipo de movimiento registrado

### **- Efectivo y cajeros**

- Sólo los cajeros deben manejar el efectivo con el público.
- Límites máximos de efectivo a ser mantenido por cada cajero deben ser fijados y aprobados por la Gerencia de Operaciones.
- Todo efectivo recibido por un cajero debe ser contado al detalle en presencia de quien lo entrega. Toda transacción empezada con un cliente, debe ser terminada en su presencia, de tal manera que cualquier diferencia sea solucionada en el momento en que ocurre.
- Bajo ninguna circunstancia los cajeros prepararán o alterarán las papeletas de depósito. Los recibos con errores o alteraciones sin autenticar detectadas al realizar el depósito, serán devueltos al cliente para su corrección y firma.
- Por ningún motivo, los cajeros realizarán operaciones sobre su propia cuenta en el terminal en el que atiendan al público.

Adicionalmente, las cuentas de ahorros se sujetarán a las siguientes medidas prudenciales:

### **1.-Apertura de cuentas**

- Además de los controles periódicos que debe efectuar la Gerencia de Sucursales y el Administrador de Sucursal, auditores internos, en forma sorpresiva y al azar, deben visitar las Sucursales para constatar que las cuentas abiertas durante un determinado período de tiempo se encuentran respaldadas por la correspondiente documentación. Como mínimo este control debe ser realizado cada 6 meses.

### **2.-Cuentas canceladas**

- Al final del día, el Administrador de Sucursal verifica los documentos de cancelación contra el Listado de Transacciones y el retiro de la correspondiente tarjeta del Registro de Firmas. Previamente el Asesor de Captaciones debe haber comprobado que todos los documentos relacionados con la o las cuentas canceladas indiquen “Cuenta Cancelada”.
- Auditoría Interna deberá verificar tales procedimientos en sus visitas sorpresivas a las Sucursales, así como la Gerencia de Sucursales puede controlar tal aspecto en cualquier momento.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPOSITOS DE AHORROS</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN</b> 14-03-2001	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO</b> <b>FECHA</b>
<b>ANEXO II</b> Aspectos Operativos y medidas de control	<b>PAGINA</b> <b>46</b>	

### 3.-Notas de cargo

- Al final del día, el Asesor de Captaciones entrega al Administrador de la Sucursal todas las Notas de Cargo generadas por cargos manuales, los documentos que respaldan dichas operaciones y el Listado Diario de Notas de Abono y Cargo”.
- El Administrador debe verificar la validez de las operaciones confrontando, dicho listado, con los documentos sustentatorios para luego colocar su sello y visto bueno en el listado.
- Se archivará en Captaciones los originales de las Notas de Cargo, los documentos sustentatorios y el “Listado Diario de Abonos y Cargos”.
- Lo mencionado en este punto debe ser verificado por la Gerencia de Sucursales, en días seleccionado al azar, y por Auditoría Interna, en las visitas sorpresa que realice a las Sucursales.

### 4.-Notas de abono

- Al final del día, el Asesor de Captaciones entrega al Administrador de Sucursal todas las Notas de Abono, los documentos sustentatorios que respaldan dichas operaciones y el “Listado Diario de Notas de Abono y Cargo”.
- El Administrador de Sucursal debe verificar las operaciones confrontando con el listado los documentos sustentatorios para luego firmar el listado mencionado como evidencia del control realizado. Se archivarán conjuntamente con los originales de las Notas de Abono, los documentos sustentatorios y el “Listado Diario de Abonos y Cargos” en el archivo “Notas de Abono y Cargo”.
- Lo citado en este punto debe ser verificado en cualquier momento por la Gerencia de Sucursales y por Auditoría Interna, en las visitas sorpresa que éste realice a las Sucursales.

### 5. Formas numeradas

- Será de responsabilidad del Área Administrativa la recepción y entrega de las formas numeradas, llevando el inventario de las mismas en el registro de recepción y entrega de Formas Numeradas.
- El stock de formas numeradas debe estar bajo doble custodia. Los custodios deben ser designados por el Jefe Operativo del área en la Oficina Principal o el Administrador de Sucursal. Todos los cambios de estado de los custodios (renuncias, cambios, promociones, traslados etc.) requerirán de cambios inmediatos de claves, independientemente a los cambios que por control deben hacerse cada año.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPOSITOS DE AHORROS</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN</b> 14-03-2001	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO</b> <b>FECHA</b>
<b>ANEXO II</b> Aspectos Operativos y medidas de control	<b>PAGINA</b> <b>47</b>	

- Es responsabilidad de todas las personas que llevan formas numeradas, registrar diariamente y en forma inmediata, la utilización de las mismas en formulario de control de secuencias numeradas, a la vez el supervisor es quién también evidenciara diariamente en dicho control mediante su rúbrica.
- Auditoría obligatoriamente una vez al mes verificará si todos los departamentos y agencias que llevan el control diario de formas numeradas están cumpliendo con este proceso.

## **6. Transferencias y Cheques emitidos**

- Toda transferencia y emisión de un cheque de Banco debe estar respaldada por una solicitud de cheque o formulario debidamente llenada y firmada por parte del cliente o departamento solicitante.
- Las personas a cargo de la emisión de los cheques llevarán un registro de los cheques emitidos en orden secuencial numérico.
- El empleado revisa la solicitud o requerimiento y verifica la firma del funcionario si es de un departamento interno de la Financiera o igualmente la del cliente.
- Obtiene la o las firmas en el cheque u orden de transferencia por el oficial autorizado, quien a más de firmar debe poner su VB en la solicitud o respaldo como evidencia de revisión. Cuando se trate de transferencias a otras instituciones financieras, la operatividad queda a cargo de la Gerencia de Finanzas.
- Entrega el cheque al cliente o al departamento solicitante previo acuse de recibo.
- Durante el día todos los cheques deberán estar con las respectivas seguridades, bajo custodia y responsabilidad de la persona designada o su alterno.
- Al final del día el supervisor o persona designada verificará la existencia física de los cheques no emitidos contra el registro de control y visará el registro como evidencia.
- A los cheques de sin emitir en poder de los diferentes departamentos encargados de la emisión, se les dará la misma protección que el efectivo.
- Al término de la verificación y de manera inmediata se deberá guardar el registro y los cheques no emitidos bajo llave en la bóveda principal, bóveda de doble combinación o archivador contra fuego doble combinación.
- Ningún cheque será emitido con enmendaduras o borrones.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPOSITOS DE AHORROS</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN</b>  14-03-2001	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO</b>  <b>FECHA</b>
<b>ANEXO II</b> Aspectos Operativos y medidas de control	<b>PAGINA</b>  <b>48</b>	

- En la elaboración de cheques del debe usarse el equipo protector, en el caso de no existir protectora, se imprimirá la cantidad en letras a maquina en forma manual, si se estima necesario se cubrirá la protección o la cantidad en letras con cinta adhesiva u otro material protector.
- Los cheques serán cruzados antes de ser entregados al Beneficiario.
- Solo los cheques emitidos por la Financiera para utilización de recursos en efectivo, fondos de caja chica en la matriz o Sucursales, tendrán como beneficiario las personas autorizadas por parte de la Financiera para retiro del Efectivo, **los demás cheques se emitirán a nombre del beneficiario final.**
- En la emisión de cheques, asteriscos u otros símbolos serán usados en los espacios en blanco que queden antes y después de la cantidad y nombre del; beneficiario a fin de evitar y prevenir cualquier alteración.
- Por ningún concepto se emitirá cheques al portador.
- A los cheques anulados debe colocarse de inmediato el sello de ANULADO en el juego completo, original y copia, y mutilar el espacio destinado a la firma.
- El original y copia del cheque anulado deberá adjuntarse al registro de control que mantiene cada oficina.
- Los cheques anulados serán destruidos el ultimo día laborable del mes; evidenciando a través de una acta en donde intervienen, el custodio, el supervisor y una persona independiente del proceso, dicha acta será microfilmada y archivada obligatoriamente el día 3 del siguiente mes, en caso de no ser laborable se considerará el siguiente día laborable.
- Devoluciones por cheques perdidos, robados o destruidos podrán efectuarse con autorización escrita del beneficiario a fin de hacer los trámites de suspensión de Pago.
- No se devolverán los fondos sin recibir la confirmación del Banco, de que el Cheque no ha sido pagado y de la existencia de los fondos.
- Diariamente la persona o departamento responsable registrará la secuencia numérica de los cheques no emitidos y realizará la verificación con el Control Formas Numeradas.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPOSITOS DE AHORROS</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN</b>  14-03-2001	<b>ACTUALIZACIÓN NÚMERO</b>  <b>FECHA</b>
<b>ANEXO II</b> Aspectos Operativos y medidas de control	PAGINA  <b>49</b>	

- Sobre los cheques emitidos en poder del Administrador de Sucursal se llevará un control de la numeración y monto. Cuando se produzca le entrega al cliente, ésta se acreditará con la firma del solicitante en el Formato F.017 en el que solicitó la emisión de cheque.
- Mensualmente Auditoría verificara la secuencia numérica de los cheques y el correcto funcionamiento de este proceso.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPOSITOS DE AHORROS	FECHA DE EMISIÓN	ACTUALIZACIÓN NÚMERO
	14-03-2001	FECHA
ANEXO III Reportes		PAGINA <b>50</b>

## Anexo III: Reportes

### 1.- Reportes Operativos

#### 1.1 Diarios

- Resumen del movimiento diario de ahorros y depósitos a plazo fijo de cada moneda.
- Listado diario de Notas de Abono y Notas de Cargo.
- Listado de cheques recibidos.
- Listado de cheques en valorización.
- Listado diario de Notas de Abono y Cargo.
- Listado de cuentas activadas en el día.
- Listado de cuentas bloqueadas en el día.
- Listado de cuentas desbloqueadas en el día.
- Listado de clientes con datos modificados.
- Listado de movimientos en el día.

#### 1.2 Semanales

- Cuentas cerradas o inactivas por Sucursal clasificadas por rangos.
- Retiro de depósitos por Asesor y Sucursal
- Cheques devueltos de clientes por Sucursal
- Reportes de los depósitos en garantía

#### 1.3 Mensuales

- Listado de saldos de Ahorros por cliente.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPOSITOS DE AHORROS	FECHA DE EMISIÓN	ACTUALIZACIÓN NÚMERO
	14-03-2001	FECHA
ANEXO III Reportes		PAGINA <b>51</b>

## 2.-Reportes Gerenciales

Se ha definido un grupo de Reportes de Información Gerencial, de los cuales los aplicables a los Depósitos de Ahorros son los siguientes:

### Ahorros por rango y tipo de cliente

#### Saldos y número de clientes

TOTAL			Empresas			Personas		
RANGO	# clientes	Saldo	RANGO	# clientes	Saldo	RANGO	# clientes	Saldo
Hasta 1000	0	0	Hasta 1000			Hasta 1000		
1001-5000	0	0	1001-5000			1001-5000		
5001-10000	0	0	5001-10000			5001-10000		
10001-15000	0	0	10001-15000			10001-15000		
15001-50000	0	0	15001-50000			15001-50000		
50001-100000	0	0	50001-100000			50001-100000		
100001-500000	0	0	100001-500000			100001-500000		
500001-1'000000	0	0	500001-1'000000			500001-1'000000		
1000000	0	0	1000000			1000000		
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>SUB-TOTAL</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>SUB-TOTAL</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

#### Depósitos promedio

RANGO	Personas	Empresas	Total
Hasta 1000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
1001-5000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
5001-10000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
10001-15000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
15001-50000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
50001-100000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
100001-500000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
500001-1'000000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
1000000	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
<b>TOTAL</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>

### Ahorros por sucursal y tipo de cliente

#### Saldos y número de clientes

	Total			Empresas			Personas		
	# clientes	Saldo	Saldo promedio	# clientes	Saldo	Saldo promedio	# clientes	Saldo	Saldo promedio
Oficina Principal	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Sucursal 1	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Sucursal 2	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Sucursal 3	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Sucursal 4	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Sucursal 5	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Sucursal 6	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Sucursal 7	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Sucursal 8	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Sucursal 9	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Sucursal 10	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Sucursal 11	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
Sucursal 12	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>#DIV/0!</b>

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPOSITOS DE AHORROS	FECHA DE EMISIÓN	ACTUALIZACIÓN NÚMERO
	14-03-2001	FECHA
ANEXO III Reportes		PAGINA  52

### EVOLUCION MENSUAL DE LOS DEPOSITOS POR TIPO DE CUENTA Y CLIENTE

(En miles de pesos)

AÑO 2002

#### Personas físicas

##### En monto

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Ahorro y Vista	2,744	3,019	2,940	2,744	2,851	3,013						
Plazo Fijo	3,734	3,718	3,888	3,734	3,774	3,609						
Acciones	1,702	1,762	1,838	2,008	2,100	2,177						
<b>Total (sin acciones)</b>	<b>6,478</b>	<b>6,737</b>	<b>6,828</b>	<b>6,478</b>	<b>6,625</b>	<b>6,622</b>	-	-	-	-	-	-
% Personas/ total general	8.2%	8.3%	8.5%	8.2%	8.0%	8.5%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

##### En %

Ah.+vista/ total personas	42.4%	44.8%	43.1%	42.4%	43.0%	45.5%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
Plazo fijo/total personas	57.6%	55.2%	56.9%	57.6%	57.0%	54.5%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
Acciones/Total personas	26.3%	26.2%	26.9%	31.0%	31.7%	32.9%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

#### Empresas

##### En monto

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Ahorros y vista	23,492	24,160	25,414	23,492	32,794	29,264						
Plazo	49,428	50,546	48,259	49,428	43,432	42,426						
<b>Captación Total</b>	<b>72,920</b>	<b>74,706</b>	<b>73,673</b>	<b>72,920</b>	<b>76,226</b>	<b>71,690</b>	-	-	-	-	-	-
% Empresas/total general	91.8%	91.7%	91.5%	91.8%	92.0%	91.5%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

##### En %

Ah. +vista/total empresas	32.2%	32.3%	34.5%	32.2%	43.0%	40.8%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
Plazo/ total empresas	67.8%	67.7%	65.5%	67.8%	57.0%	59.2%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

<b>Total general captación</b>	<b>79,398</b>	<b>81,443</b>	<b>80,501</b>	<b>79,398</b>	<b>82,851</b>	<b>78,312</b>	-	-	-	-	-	-
--------------------------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---	---	---	---	---	---

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEPOSITOS DE AHORROS	FECHA DE EMISIÓN	ACTUALIZACIÓN NÚMERO
	14-03-2001	FECHA
ANEXO III Reportes		PAGINA <b>53</b>

Apertura de nuevas cuentas por Asesor en \_\_\_\_\_ de 20\_\_  
(En número y miles de Pesos)

	Sucursal	Ahorros		Inversiones		Plazo		Total	
		# cuentas	Monto	# cuentas	Monto	# cuentas	Monto	# cuentas	Monto
Asesor 1	1							0	0
Asesor 2	1							0	0
Asesor 3	2							0	0
Asesor 4	3							0	0
Asesor 5	3							0	0
Asesor 6	4							0	0
Asesor 7	5							0	0
Asesor 8	5							0	0
Asesor 9	6							0	0
Asesor 10	6							0	0
Asesor 11	7							0	0
Asesor 12	8							0	0
Asesor 13	8							0	0
Asesor 14	9							0	0
Asesor 15	9							0	0
Asesor 16	10							0	0
Asesor 17	10							0	0
Asesor 18	11							0	0
Asesor 19	12							0	0
Asesor 20	12							0	0
<b>Total</b>		0	0	0	0	0	0	0	0